

Was sagen Sie, nachdem Sie sich begrüßt haben?: eine kommunikations-psychologische Untersuchung zu Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen

Philipp, Swetlana

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Philipp, S. (2003). Was sagen Sie, nachdem Sie sich begrüßt haben?: eine kommunikations-psychologische Untersuchung zu Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen. *interculture journal: Online-Zeitschrift für interkulturelle Studien*, 2(6), 1-23. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-454500>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY Lizenz (Namensnennung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY Licence (Attribution). For more Information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

„Was sagen Sie, nachdem Sie sich begrüßt haben?“ – Eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen

Swetlana Philipp, Jena

1. Einführung

Wir leben in einer Zeit, in der soziale Interaktionen zwischen Menschen, die in unterschiedlichen kulturellen Kontexten sozialisiert wurden, immer häufiger und bedeutsamer werden. Dieser Artikel will einen Beitrag zum Verstehen interkultureller Interaktionsprozesse leisten und untersucht im Rahmen der interkulturellen Psychologie grundlegende Muster des Erlebens von Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen. Unter Berücksichtigung von unterschiedlichen Graden interkultureller Erfahrung wird analysiert, wie Kommunikationsstörungen attribuiert werden, wie mit Störungen umgegangen wird und ob es einen Zusammenhang zwischen Attributionen und Strategien des Umgangs mit Störungen gibt.

In interkulturellen Kommunikationssituationen funktioniert Kommunikation nicht so, wie man es in intrakultureller Kommunikation gewohnt ist. Bestimmte Äußerungen und Verhalten des Kommunikationspartners, der einer anderen Kultur angehört, stimmen nicht mit den Erfahrungen und Erwartungen überein. Einerseits wird mit Kommunikationsstörungen in der interkulturellen Kommunikation gerechnet, z.B. solchen, die im Zusammenhang mit der Sprachkompetenz des Nichtmuttersprachlers stehen. Andererseits sind die Kommunikationspartner durch Störungen überrascht, gerade dann, wenn kulturspezifische Normen der Kommunikation verletzt werden. Die Verletzungen der Kommunikationsnormen sind Anzeiger für die kulturelle Verschiedenheit der Kommunikationspartner in der interkulturellen Kommunikation. Häufig werden sie jedoch als Angriff auf die Identität wahrgenommen. Die individuelle Betroffenheit der Kommunikationspartner durch unerwartetes Kommunikationsverhalten ist davon abhängig, wie die Ursachen für die Kommunikationsstörungen erklärt werden.

Die Beurteilung der Störung richtet sich danach, ob z.B. attribuiert wird, daß der Fremde ein unhöflicher Mensch ist, weil er Kommunikationsnormen verletzt oder ob davon ausgegangen wird, daß der andere sich so verhält, wie es den kulturellen Normen seiner eigenen Kultur entspricht. Die Verunsicherung ist unterschiedlich und somit auch der Umgang mit der Störung und die Fortsetzung der Interaktion. Deshalb soll den Fragen nachgegangen werden: (1) Wie kommunizieren Deutsche mit Ausländern¹? (2) Was passiert in der Interaktion zwischen Deutschen und Ausländern beim Kennenlernen, also in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen (initial communication)? (3) Wie erklären sich die Kommunikationspartner die Ursachen von Kommunikationsstörungen? und (4) Wie gehen sie mit den Störungen um?

In Anlehnung an das metakommunikative Axiom von Watzlawick (1967): *Man kann nicht nicht kommunizieren* wird behauptet: In interkulturellen Kommunikationssituationen kann man nicht nicht *interkulturell* kommunizieren. Das erscheint auf den ersten Blick als Tautologie. Worauf jedoch aufmerksam gemacht werden soll ist die Tatsache, daß in einer Kommunikation, an der ein Ausländer beteiligt ist, die „kulturelle Verschiedenheit“ ständig präsent ist. Das gilt in besonderem Maße für Erst-Kontakt-Situationen. Zugleich soll damit darauf verwiesen werden, daß Kommunikation schon dadurch interkulturell werden kann, daß einer der beiden ein „anderes“ Aussehen hat. Spätestens dann, wenn der „Fremde“ als Nichtmuttersprachler erkannt wird, werden durch den „Einheimischen“ bestimmte Skripte und Stereotype, Erfahrungen und Erwartungen aktiviert, die eine Anpassung des eigenen Verhaltens zur Folge haben. Solange Aussehen und Sprache keine Schlußfolgerungen auf das Fremd-Sein zulassen, spricht man von intrakultureller Kommunikation, bis zu dem Moment, in dem der Fremde seine Herkunft, sein Fremd-Sein verbalisiert, dann ist es interkulturelle Kommunikation. Da interkulturelle Kommunikation ein wechselseitiger Prozeß ist, wird dieses „interkulturelle Axiom“ auch durch den Fremden getragen und aufrechterhalten. Es beruht auf dessen Erfahrungen und Erwartungen, wie Kommunikation mit Deutschen funktioniert. Der Fokus der Aufmerksamkeit wird auf das *Andere*, das *Unerwartete* gelenkt.

¹ Der Begriff „Ausländer“ wird benutzt, weil es im Deutschen bislang keinen besseren Begriff für „Menschen aus anderen Kulturen“ gibt.

Diese Interkulturalität ist den Kommunikationspartnern mehr oder weniger bewußt, wird mehr oder weniger in den Attributionsprozeß einbezogen und ist im Umgang mit Kommunikationsstörungen mehr oder weniger salient. Die Definition von Kommunikationsstörungen, wie sie dieser Untersuchung zugrunde liegt, berücksichtigt die „Gesichtsbedrohung“ (siehe Goffman, 1967), welche ein bestimmtes kommunikatives Verhalten verursacht, weil Erwartungen nicht erfüllt werden. Gesichtsbedrohung geht für die Kommunikationspartner oft mit einem hohen Grad an Streß einher, verursacht Unsicherheit und veranlaßt den Handelnden, nach Ursachen der Kommunikationsstörung zu suchen. Kommunikationsstörungen sind Anlaß, Normalitätsannahmen zu hinterfragen. Erwartungen sind durch soziale, kulturelle, situationale und individuelle Aspekte determiniert. Die individuell unterschiedlichen Erfahrungen werden untersucht, indem ein Vergleich zwischen interkulturell Erfahrenen und interkulturell Unerfahrenen angestellt wird. Interkulturelle Erfahrung wird definiert durch: Auslandsaufenthalte von gewisser Dauer, zu einem bestimmten Zweck, Kenntnis der Landessprache und Kontakt mit „Einheimischen“.

Die hier darzustellende Untersuchung ist auf zwei Ziele ausgerichtet: Einerseits geht es um den Vergleich zwischen interkulturell Erfahrenen und interkulturell Unerfahrenen in bezug auf die Erklärungen (Attributionen) von interkulturellen Kommunikationsstörungen sowie den Umgang mit Störungen. Anhand der Analyse empirischer Daten wird untersucht, inwiefern sich durch „Kulturkontakt“ (interkulturelle Erfahrung) Attributionsschemata und Strategien im Umgang mit Kommunikationsstörungen ändern. Dabei wird interkulturelle Erfahrung nicht in bezug auf eine konkrete Kultur verstanden, sondern Erfahrungen durch Kulturkontakt – unabhängig, mit welcher Kultur – also Interaktionen, die durch das Fremd-Sein, Anders-Sein und Ausländer-Sein bestimmt sind.

Andererseits werden konkrete Situationen, in denen die Kommunikationsstörungen auftreten, analysiert. Dabei interessieren weniger die tatsächlichen Ursachen der Störungen als vielmehr die Attributionen durch die Kommunikationspartner. Der weitere Interaktionsprozeß hängt von der Wahrnehmung und den Erklärungen der Störung ab. Ob ein externer Beobachter in der Lage ist, die tatsächlichen Ursachen zu erklären, z.B. aufgrund der unterschiedlichen kulturellen Determiniertheit, spielt für die Interaktionspartner in der konkreten Situation keine Rolle.

Forschungshintergrund

Die Untersuchung gliedert sich in den Forschungskontext der Interkulturellen Psychologie ein. Das Forschungsfeld der Interkulturellen Psychologie läßt sich, wie die Abbildung 1 zeigt, in *Kulturvergleichende* und *Interkulturelle* Psychologie unterteilen.

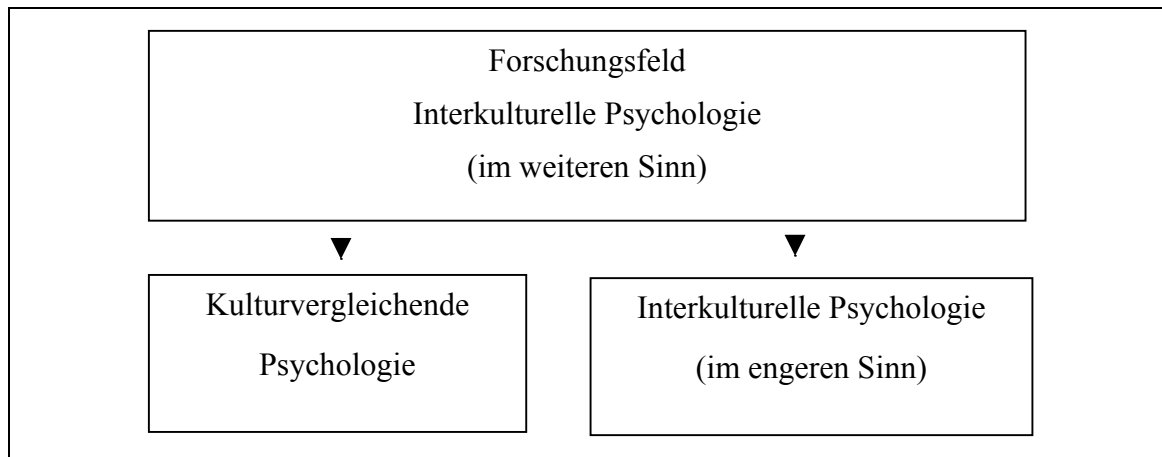


Abb.1: Forschungsfeld der Interkulturellen Psychologie

Die *Kulturvergleichende Forschung* befaßt sich, auf der Grundlage des Vergleiches von kulturell unterschiedlichen Orientierungssystemen, mit Fragen und Problemen, die sich aus der Verschiedenheit der kulturellen Umwelt ergeben. Solche kulturkontrastiven Ansätze findet man z.B. bei Hall & Hall (1983), Hofstede (1993) und Thomas (1991). Kulturvergleichende Psychologie untersucht Gesetzmäßigkeiten psychischer Prozesse des Menschen und fragt, ob diese universelle oder kulturspezifische Gültigkeit besitzen. Die *Interkulturelle Psychologie* sieht den Menschen als zielorientiert handelndes, selbstreflexives Wesen. Interkulturelle Kommunikation beschäftigt sich mit der konkreten Interaktion zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen. Sie analysiert die psychischen Bedingungen, Verlaufsprozesse und Wirkungen menschlichen Erlebens und Verhaltens in interkulturellen Situationen und verläßt damit die Ebene kulturkontrastiver Fragestellungen (siehe u. a. Gumperz, 1979/1993; Hinnenkamp, 1998; Rehbein 1985).

2. Kommunikation in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen

Folgende *psychologische Annahmen über interkulturelle Kommunikation* liegen als Grundlage der Untersuchung zugrunde:

1. **Kultur, Sprache und Denken** sind eng miteinander verbunden. Mitglieder einer Kultur erwerben in der **Sozialisation** bestimmte Schemata und ein Verhaltensrepertoire zur Organisation und Bewältigung ihres Alltags und zur Aushandlung interaktiver Bedeutung.
2. Kommunikation basiert auf einem gemeinsamen **kulturspezifischen Wissensvorrat** (Weltwissen, Hintergrundwissen, Referenzrahmen, Orientierungswissen).
3. Das Vorhandensein dieses gemeinsamen Wissensvorrats ist zentral für das **Gelingen** zwischenmenschlicher Kommunikation.
4. In **interkulturellen Kommunikationssituationen** unterscheidet sich teilweise der Wissensvorrat der Interagierenden. Darin liegt das spezifische Potential an **Kommunikationsstörungen** in der interkulturellen Kommunikation begründet.
5. Der Erfolg interkultureller Kommunikation ist von dem **Bewußtsein** abhängig, daß es kulturell bedingte Unterschiede im Wissensvorrat gibt. Dieses Bewußtsein beruht auf reflektierten **Erfahrungen** und beeinflusst damit die **Erwartungen**.

Der Begriff *Erst-Kontakt-Situation* wird verwandt als Beschreibung der erstmaligen Begegnung zwischen zwei Menschen, die miteinander in Interaktion treten.² Da Erst-Kontakt-Situationen sich von anderen Kommunikationssituationen unterscheiden (z.B. von Diskussionen in Teams) werden die Spezifika dieser Interaktion zunächst allgemein und anschließend im Bereich der interkulturellen Kommunikation dargestellt. Erst-Kontakt-Situationen sind insofern ein interessanter Gegenstand der Betrachtung, als sie durch Routinen gekennzeichnet sind, die sowohl kulturübergreifend als auch kulturspezifisch sind. Der Kommunikationsprozeß in Erst-Kontakt-Situationen kann als Interaktion zwischen zwei Personen beschrieben werden, die einander nicht kannten und im Anschluß an die Interaktionssituation urteilen, sich kennengelernt zu haben.

² Synonyme oder thematisch verwandte Begriffe sind: Kennenlernen, Beziehungsbeginn, Eröffnungssequenzen, initial communication / interaction und Kontaktaufnahme. Kontakteröffnungen sind im Rahmen der Gesprächsforschung u. a. von Berens, F.-J. (1981), Brinker & Sager (1989) und

Die Bereitschaft zur Kontaktaufnahme entwickelt sich zunächst aus dem Wunsch, die andere Person einschätzen zu wollen und einen sozialen Kontakt herzustellen. Das Kennenlernen ermöglicht eine Anschlußfähigkeit, d. h. die Kommunikation und die Beziehung können fortgesetzt werden. Die Funktion des Kennenlernens besteht einerseits in der Konstitution des Gespräches, andererseits im Aufbau einer Beziehung.

„Wenn Menschen sich im Alltag begegnen, kategorisieren und beurteilen sie sich zunächst intuitiv und ohne sich dessen bewußt zu werden. Sie machen sich ein Bild voneinander, indem sie Hypothesen über Alter, Geschlecht, sozialen Status und weitere Eigenschaften aufstellen. Interpretationen von Kleidung, Mimik, Gestik, sprachlichem Ausdruck, beobachteten Verhaltensweisen etc. werden als Grundlage weiteren Kontakts wirksam“ (Battaglia, 2000, 184). Battaglia (2000) macht darauf aufmerksam, daß Erst-Kontakt-Gespräche als Alltagskommunikation nicht nur der Unterhaltung und dem Kennenlernen dienen, sondern auch der Orientierung, „man entscheidet, ob jemand zu einem gehört oder nicht, [...] ob man sie/ihn mit Respekt behandelt oder nicht, [...] ob man vertraulicher werden mag, [...] weitere Kontakte wünscht [...] und so weiter“ (Battaglia, 2000, 184). Die Gesprächspartner sind einerseits daran interessiert, sich ein Bild von dem anderen zu machen und andererseits bemüht, sich so zu verhalten, daß der andere positive Rückschlüsse auf die eigene Person vollzieht (in Anlehnung an die Impression-Management-Theorie nach Tedeschi 1981, siehe Mummendey, 1985).

Erst-Kontakt-Situationen sind ein relativ routinierter und standardisierter Bereich der Kommunikation. „Jede Handlung, die man häufig wiederholt, verfestigt sich zu einem Modell, welches unter Einsparung von Kraft reproduziert werden kann und dabei vom Handelnden als Modell aufgefaßt wird“ (Berger, 1980, 56). Personen können beim *Kennenlernen* auf ein mehr oder weniger verfestigtes „Handlungsschema“ zurückgreifen. Die Routiniertheit des Gesprächsablaufs trägt wesentlich zur „Entlastung der Sprecher“ bei. Dabei bezieht sich diese Routiniertheit sowohl auf den inhaltlichen Gesprächsablauf als auch auf die Verwendung sprachlicher und nicht-sprachlicher Routinen. Ohne jene „sprachlichen Fertigteile“ ist, so Lüger (1992), Verständigung schlichtweg unmöglich, denn sie gehören zu unserem Repertoire an

Werlen (1984) untersucht worden (siehe Lüger, 1992). Insgesamt kann von einer eher spärlichen Literaturlage zum Thema Erst-Kontakt-Situationen gesprochen werden.

Selbstverständlichkeiten und ermöglichen den flüssigen Ablauf der Kommunikation und damit Verhaltenssicherheit.³

Der Gebrauch von Sprachroutinen dient der Regulierung von zwischenmenschlichen Beziehungen im interaktiven Handeln. In routinierter Kommunikation gibt es einen Spielraum für die Durchführung des Aktes. Bei der Entscheidung für eine bestimmte Form innerhalb des Spielraums berücksichtigen die Gesprächspartner die beabsichtigte Beziehung, das Interesse, die Vertrautheit und Wertschätzung. Routinierte Eröffnungssequenzen erfüllen die Funktion, ein Gespräch überhaupt erst zu konstituieren. Damit wird den Beteiligten der Zugänglichkeitsgrad und die jeweilige Kommunikationsbereitschaft angezeigt.

Im Prozeß des Kennenlernens bestimmen situationale, personale, relationale, kulturelle und interkulturelle Faktoren das Niveau und den Typ der Kommunikationsbeziehung. So hat der wahrgenommene Grad der *Formalität* der Situation einen großen Einfluß auf die Entwicklung der Interaktion. Ein Aspekt, der die Formalität der sozialen Situation beeinflusst, ist der Grad der *sozialen Distanz*, der sich häufig in der Form des Rollenverhaltens widerspiegelt und Ausdruck für die Hierarchie bzw. den Rang und die Stellung im Gespräch ist. Der Grad der Formalität beeinflusst das verbale und nonverbale Verhalten. Weiterhin spielt die *Vertrautheit* der Gesprächspartner eine wichtige Rolle. In Erst-Kontakt-Situationen versuchen die Partner durch spezifische Fragen Vertrautheit herzustellen, indem Themen ausgewählt werden, von denen man vermutet, daß sich diesbezüglich eine gemeinsame Basis konstituieren läßt.

Beim Einbringen verschiedener Fragen oder Themen in das Gespräch, ist eine *Ausgewogenheit* im Sinne von Reziprozität und Interdependenz zwischen den Partnern relevant. Werden von einer Person private Fragen gestellt, wird erwartet, daß sie auch bereit ist, diese Frage über sich selbst zu beantworten. Dabei wird nach dem „*Prinzip der langsamen Öffnung*“ (siehe Goffman, 1999a) auf die Angemessenheit der Themen, entsprechend der sich entwickelnden Beziehung, geachtet. Wenn die *Atmosphäre* des Gespräches durch gegenseitiges *Interesse*, *Aufmerksamkeit* und *Verantwortung* für den Gesprächsverlauf gekennzeichnet ist, gilt besonders in Erst-Kontakt-Situationen das

³ Für Nicht-Muttersprachler liegt in der schnellen Abrufbarkeit solcher standardisierten Wendungen einerseits eine Entlastung, andererseits auch die Gefahr, daß Situationen (Kontexte) und Beziehungen nicht adäquat eingeschätzt werden. „Unangemessenes“ Verhalten kann die Folge sein.

Prinzip der Konfliktvermeidung. Es ist eine größere Toleranz in Bezug auf die Verletzung von Gesprächsnormen anzunehmen. Diese Toleranz drückt sich z.B. in gesichtsschonendem Verhalten aus.

3. Kommunikationsstörungen

Eine Kommunikationsstörung liegt zunächst einmal dann vor, wenn die an einer Kommunikation beteiligten Personen ihr beabsichtigtes Ziel nicht erreichen und die gewünschte Wirkung ausbleibt. Es kann verschiedene Ursachen dafür geben, weshalb die erwünschte Verständigung im Rahmen kommunikativer Prozesse nicht hergestellt werden kann. Für die hier beschriebene Untersuchung gilt, daß eine Störung nur dann eine Störung ist, wenn sie von mindestens einem der Partner als solche wahrgenommen wird (also nicht, wenn ein externer Beobachter die Störung feststellt). Damit wird eine Sichtweise eingenommen, die über rein sprachliche Kommunikationsprobleme hinaus geht und die soziale Relevanz von Verständigungsproblemen im Blickfeld hat.

Irritationen in der Kommunikation werden als Indikatoren (Anzeiger) für Kommunikationsstörungen definiert, womit auch das methodische Vorgehen der vorliegenden Untersuchung begründet wird. Nach Liebe (1996) wird das Konzept der *Irritation* folgendermaßen beschrieben: Wird in einer beobachteten oder erlebten Situation den Verhaltenserwartungen nicht entsprochen, führt das zu einer Verhaltensunsicherheit in Bezug auf das eigene Handeln. Mindestens einer der Partner ist irritiert (überrascht, verblüfft, entsetzt, verunsichert usw.). Diese Irritation kann als eine Art *Betroffenheit* verstanden werden, die dem Konzept der *Gesichtsbedrohung* nach Goffman (1967) entspricht und neben kognitiven Aspekten auch emotionale und motivationale Aspekte berücksichtigt.

4. Attributionen (Schemata)

Welche Ursachen werden einer Störungen zugeschrieben? Welche Aspekte gelangen in das Zentrum der Aufmerksamkeit? Welche Rolle spielen Erfahrungen, Erwartungen, Denkstile und kognitive Schemata im Zusammenhang mit der Beurteilung von Kommunikationsstörungen? Inwiefern sind Merkmale des einzuschätzenden Ereignisses und der sozialen Situation verantwortlich für verschiedene Arten des Attribuierens? Welche Schlüsse werden aufgrund der Kommunikationsstörungen über den Kommunikationspartner gezogen?

Unter Attributionen (lat. zuerteilen, zuschreiben) versteht man einerseits assoziative und andererseits kognitive Verknüpfungen von menschlichen Verhaltensweisen und Ereignissen mit deren Ursachen. Die Attributionsforschung beschäftigt sich primär mit subjektiven Verhaltensbegründungen, wobei der Grad der Übereinstimmung der subjektiven Wahrnehmung mit der objektiven Realität nicht unwichtig, aber zweitrangig ist. Attributionen dienen dem Individuum, Ereignisse bzw. Verhaltensweisen bei sich selbst und bei anderen zu erklären, zu interpretieren, zu kontrollieren, zu berechnen, zu rechtfertigen und damit Ereignisse und Verhalten vorauszusagen. Einzelne Erklärungen für Ereignisse (Attributionen) werden in relativ stabile Attributionsschemata integriert und erleichtern dem Attribuierenden den Urteilsprozeß. Liegen nur sehr eingeschränkt Informationen vor, werden Attributionen aufgrund kausaler Schemata vorgenommen. Diese Schemata sind aus Erfahrungen heraus entwickelte Meinungen, Vorannahmen oder Theorien über Ursachen von Ereignissen. Der Beobachter des Ereignisses vergleicht die neuen Informationen mit seinem Schema und versucht diese darin zu integrieren. Schemata können dabei helfen, die Komplexität der Realität zu reduzieren und sie dadurch für das kognitive System handhabbar zu gestalten. Schemata beinhalten auch Informationen über die Rahmenbedingungen der Handlung (siehe Kanning, 1999).

Unerwartete Ereignisse (schemainkonsistente Informationen) sind Auslöser für Attributionen, die in Attributionsschemata integriert werden und lösen eine intensivere Beschäftigung mit dem Gegenstand aus. Die Information wird an einem Schema geprüft und entweder in das Schema integriert oder in ein anderes Schema eingefügt. Außerdem besteht die Möglichkeit, Schemata zu verändern und neu zu schaffen, was allerdings mit hohem kognitiven Aufwand einhergeht, also einer bewußten Auseinandersetzung mit dem Thema bedarf. Zwischen den einzelnen Informationen innerhalb eines Schemas

bestehen räumliche, zeitliche oder ggf. kausale Beziehungen. Die Schemata sind hierarchisch organisiert.

Es stellt sich die Frage, welches Schema in einer spezifischen Situation (z.B. Kommunikationsstörung in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen) relevant wird, also aus der Vielzahl prinzipiell zur Verfügung stehender Schemata ausgewählt wird. Die Bewertung der Situation, die Häufigkeit der Verwendung dieser Schemata, individuelle und kulturbedingte Präferenzen und andere Faktoren spielen dabei eine Rolle.

Die Verarbeitung, Abspeicherung und Erinnerung von Informationen weist sowohl interindividuelle als auch kulturspezifische Gemeinsamkeiten und Unterschiede auf.

Aufgrund der empirischen Vorarbeiten wurde in der vorliegenden Untersuchung mit neun Attributionsschemata im Sinne von unterschiedlichen Perspektiven der Ursachenzuschreibung von Kommunikationsstörungen im interkulturellen Kontext gearbeitet. Die verschiedenen Aspekte können eng miteinander verbunden sein und sich wechselseitig beeinflussen.

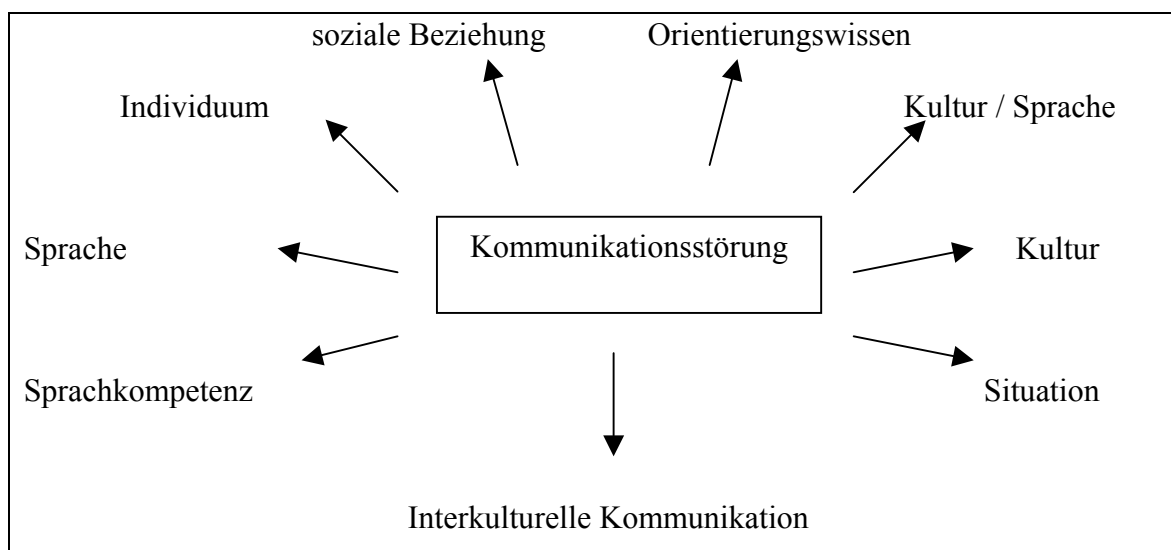


Abb.2: Perspektiven der Ursachenzuschreibungen für Kommunikationsstörungen

5. Umgang mit Kommunikationsstörungen im interkulturellen Kontext

Der Umgang mit einer Kommunikationsstörung ist beeinflusst durch die Stärke der Gesichtsbedrohung, welche durch die Störung verursacht wird sowie durch die Erklärung der Ursachen der Störung. Die interaktive Behandlung von Verständigungsproblemen ist von der Wahrnehmung des Problems und von der beurteilten Relevanz der Störung abhängig. Nicht nur die Fähigkeit zur Aufklärung einer Störung ist wesentliche Bedingung für sprachliches Handeln, sondern auch die Fähigkeit, *Nicht-Verstehbarkeit zu ertragen* und Brüche in der Handlungssituation hinzunehmen. Damit kann durch den Verzicht auf das „sichere“ Verstehen insgesamt der Verständigungsprozeß und die Beziehung der Kommunikationspartner aufrechterhalten werden. In Erst-Kontakt-Situationen hängt die Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Strategie zudem von der Einschätzung ab, ob man in der Zukunft weiter miteinander zu tun haben wird. In Anlehnung an das Konzept der Gesichtsbedrohung, welches von Brown & Levinson (1987) weiterentwickelt wurde, werden unterschiedliche Strategien des Umgangs mit Kommunikationsstörungen danach beurteilt, inwiefern sie in der konkreten Kommunikationssituation das eigene und fremde *face* bedrohen oder (ver)stärken. Folgende Strategien im Umgang mit Kommunikationsstörungen in interkultureller Kommunikation wurden aufgrund der theoretischen und empirischen Analysen herausgearbeitet:

| Reparatur | Reparaturverzicht | Sprachanpassung | Rückzug / Abbruch |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Metakommunikation• Thematisieren• Nachfragen• Erklären• Aufklären• Zurechtweisen | <ul style="list-style-type: none">• Abwarten• Ignorieren• Themenmanagement• Vortäuschen von Verstehen• Humor, Scherz• Sinn erraten | <ul style="list-style-type: none">• kontrakonfliktive Mittel der Verständnissicherung• Foreigner Talk / Xenolekt• Simplifizierung der Sprache | <ul style="list-style-type: none">• passiver Rückzug• aktive Ablehnung• Abbruch der Beziehung |

Abb.3: Kategorien im Umgang mit Kommunikationsstörungen in interkultureller Kommunikation

6. Fragestellung

Forschungsfrage 1: Gibt es Unterschiede zwischen interkulturell Erfahrenen (mindestens 6 Monate Auslandsaufenthalt, spezifischer Zweck, Kenntnisse der Landessprache und Kontakt zu Einheimischen) und interkulturell Unerfahrenen in bezug auf das Attribuieren hinsichtlich der Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen? Attribuieren deutsche interkulturell Erfahrene die Ursachen für die Kommunikationsstörungen komplexer als interkulturell Unerfahrene?

Forschungsfrage 2: Gibt es Unterschiede zwischen interkulturell Erfahrenen und interkulturell Unerfahrenen in bezug auf den Umgang mit Kommunikationsstörungen in der interkulturellen Kommunikation?

Forschungsfrage 3: Gibt es einen Zusammenhang zwischen Attributionen und Strategien im Umgang mit Kommunikationsstörungen in der interkulturellen Kommunikation?

7. Empirische Untersuchung

Untersuchungsdesign

Die Untersuchungsmethode beruht auf der Verbindung von qualitativen und quantitativen Methoden der Datenerfassung und Datenauswertung (Triangulation). Für die Erfassung von Attributionen und Strategien wurden qualitative Erhebungsmedien eingesetzt, für den Vergleich der beiden Gruppen (interkulturell Erfahrene und Unerfahrene) quantitative Medien (Fragebogen). Im Rahmen der empirischen Untersuchung wurde eine Voruntersuchung zur Entwicklung des Untersuchungsinstrumentariums und des Kategoriensystems durchgeführt. Die Hauptuntersuchung wurde mit 48 Versuchspersonen realisiert, davon 40 Deutschen und 8 Nicht-Deutschen. In Anlehnung an die Methode des „Novizen-Experten-Vergleichs“ wurden die deutschen Versuchspersonen in 2 Vergleichsgruppen unterteilt: die interkulturell Erfahrenen (20 Personen) und die interkulturell Unerfahrenen (20 Personen). Die Zuordnung zu einer der beiden Gruppen erfolgte nach folgenden

Kriterien: Dauer des Auslandsaufenthaltes (mindestens 6 Monate), Zweck des Aufenthaltes (kein touristischer, sondern Arbeit, Studium, Praktikum o. ä).,

Kontakt zu Einheimischen (Häufigkeit: täglich bzw. wöchentlich) und Kenntnisse der Landessprache (am Ende des Aufenthaltes: Selbsteinschätzung). Die Versuchspersonen waren zum größten Teil Studenten. Das Alter der deutschen Versuchspersonen betrug durchschnittlich 24,81 Jahre, davon waren 17 männliche und 23 weibliche Teilnehmer. Die ausländische Versuchshelfer stammen aus Chile, Frankreich und Spanien, ihr Alter betrug 25 bis 35 Jahre. Sie waren mit dem Projekt vertraut, kannten die Fragestellung und den genauen Ablauf der Untersuchung. Eine spezielle Instruktion für ihr Verhalten in der interkulturellen Erst-Kontakt-Situation hatten sie nicht bekommen.

Mit folgender Versuchsanordnung wurde die Daten erhoben:

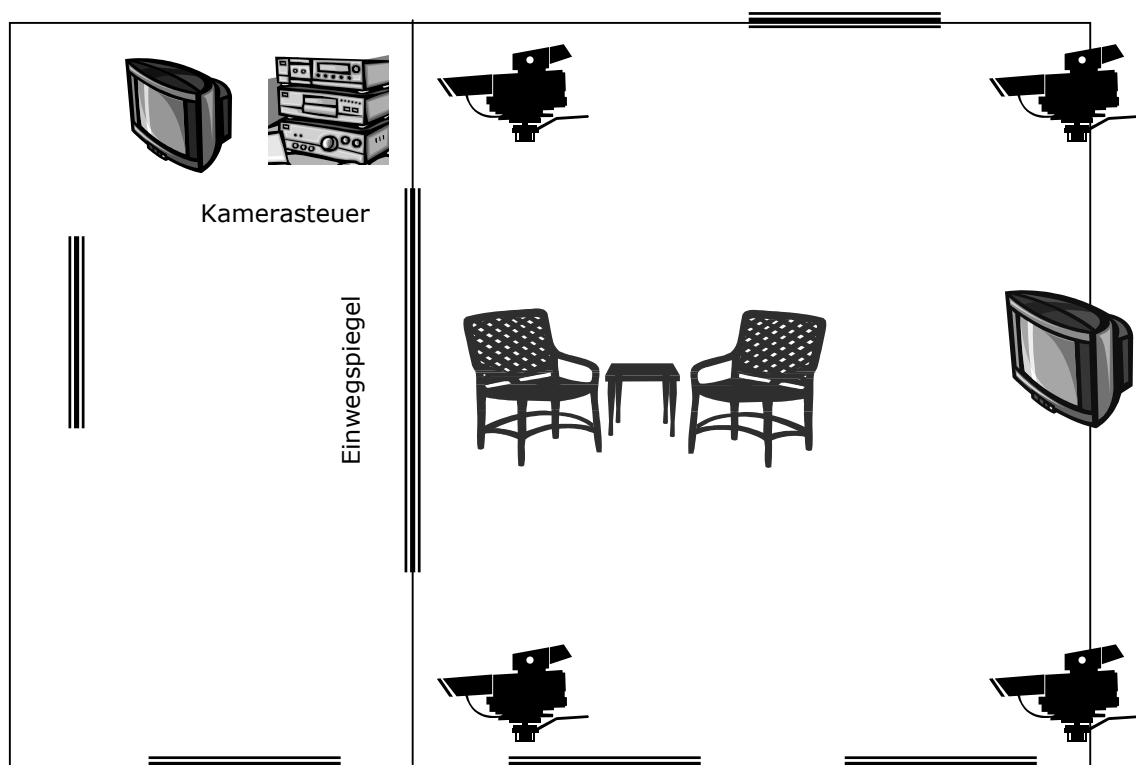


Abb.4: Versuchsanordnung

Die Abbildung zeigt auf der rechten Seite den Untersuchungsraum, mit vier Kameras, Tisch, Stühlen und Fernseher und auf der linken Seite den Aufnahmerraum, mit einem Einwegspiegel, der Kamerasteuerung für die im anderen Raum befindlichen Kameras, dem Kassettenaufnahmegerät und einem Fernseher.

Ablauf einer Sitzung

Die über Aushänge an der Friedrich-Schiller-Universität Jena rekrutierten Versuchspersonen betraten den Untersuchungsraum, in dem sich der Untersuchungshelfer und der Versuchsleiter bereits befanden. Der Ablauf der Untersuchung, der in Philipp (2003) ausführlich nachzulesen ist, war wie folgt:

1. Eröffnung der Untersuchung

- Begrüßung der Versuchsperson (VP) und des Versuchshelfers (VH)
(VP glaubte zunächst, daß VH auch VP sei)
- Zustimmungserklärung (zu audiovisuellen Aufnahmen) und Länderliste (Was glauben Sie, aus welchem Land Ihr Gesprächspartner kommt? Ziel: Sprechanaß, erster Eindruck, Einstieg in die interkulturelle Kommunikation)
- Aufforderung zum Kennenlernen, weil später gemeinsam Aufgabe zu lösen sei

2. Erst-Kontakt-Gespräch

- Videoaufnahme ca. 5-10 Minuten des Gespräches (VP und VH)
- Beobachtung durch die Versuchsleiterin

3. Selbstkonfrontations-Interview (siehe Breuer, 1995)

- Abbruch des Gespräches durch die Versuchsleiterin
- Verabschieden des Versuchshelfers (Aufklärung über dessen Rolle)
- Analyse des Videos mit dem Selbstkonfrontations-Interview (Dauer ca. 45 Minuten. Die VP konnte jederzeit das Video stoppen, um bestimmte Situationen zu kommentieren. Es wurde immer danach gefragt, was die VP selbst in der Situation gedacht hat und was sie glaubt, warum der andere sich auf eine bestimmte Weise verhalten hat.)

- halbstrukturierter Interviewleitfaden
- 4. Konstrukt-Lege-Technik** (nach Scheele, 1992; Dann, 1992)
 - 1. Konstrukt zum Duzen und kommunikative Validierung des Konstrukts
 - 2. Konstrukt zur Rückkehrfrage (nach Bedarf) und kommunikative Validierung
- 5. Fragebogen**
 - demographischer Daten
 - Daten zur Einschätzung der interkulturellen Erfahrung

8. Ergebnisse und Diskussion

Datenbasis bildeten die Attributionen und Strategien im Umgang mit Kommunikationsstörungen aus den Erst-Kontakt-Situationen, dem Selbstkonfrontations-Interview und den Konstrukten. Mit Hilfe der zusammenfassenden Inhaltsanalyse wurden 11 Attributionskategorien und 4 Kategorien von Strategien gebildet. Aufgrund der Zuordnung der einzelnen Aussagen zu Kategorien wurde ein quantitativer Vergleich vorgenommen, welcher mit dem T-Test für Mittelwertsvergleiche durchgeführt wurde. Die Auswertung der Daten ergab folgende Ergebnisse (ausführliche Darstellung in: Philipp, 2003) :

1. Interkulturell Erfahrene nennen mehr Attributionen als interkulturell Unerfahrene.
2. Interkulturell Erfahrene attribuieren in mehr Attributionsschemata (Kategorien) als interkulturell Unerfahrene.
3. Interkulturell Erfahrene attribuieren eher im Bereich (Attributionsschema) *Interkultur* als interkulturell Unerfahrene.

Das bedeutet, die interkulturell Erfahrenen verfügen über mehr Interpretationsmöglichkeiten von Kommunikationsstörungen. Sowohl in Bezug auf die „Quantität“ der Ideen als auch auf die „Qualität“ insofern, als die genannten Aussagen auch aus einem breiteren Kategoriensystem stammen. Eine mögliche Erklärung für diese größere Anzahl an Attributionen und Attributionsschemata der interkulturell Erfahrenen wäre, daß sie die Erfahrung gemacht haben, dass es die einzig richtige

Erklärung für die Kommunikationsstörung nicht gibt. Für die Interpretation der Bevorzugung der Kategorie *Interkultur* durch die interkulturell Erfahrenen sind verschiedene Erklärungen möglich: eine Erklärung bezieht sich auf die Vertrautheit mit der Situation und der eigenen Erfahrung, daß weniger Gesichtsbedrohung wahrgenommen wird, wenn nicht personal, sondern situational attribuiert wird. Wenn die Störung nicht personal attribuiert wird, dann wird auch die „Kontrollierbarkeit“ der Situation externalisiert und entpersonalisiert.

Die Untersuchungsergebnisse zum Thema „Umgang mit Kommunikationsstörungen“ zeigen:

1. Interkulturell Erfahrene zeigen und nennen mehr Strategien („breiteres“ Verhaltensrepertoire) als interkulturell Unerfahrene.
2. Interkulturell Erfahrene zeigen und nennen Strategien in mehr Bereichen (Kategorien) für den Umgang mit Kommunikationsstörungen als interkulturell Unerfahrene.
3. Interkulturell Erfahrene bevorzugen eher Reparaturverzicht (z.B. Ignorieren der Störung) und interkulturell Unerfahrene bevorzugen eher die Reparatur der Störung (z.B. Metakommunikation); jeweils mit der Absicht der Gesichtsschonung.

Bei der „Behandlung“ einer Kommunikationsstörung spielen verschiedene Faktoren eine Rolle, die die bewußte oder unbewußte Entscheidung für ein Verhalten beeinflussen. Zu diesen Faktoren gehört die wahrgenommene Gesichtsbedrohung und die Attribution der Störung. Damit im Zusammenhang stehen individuelle Faktoren wie die persönliche Bevorzugung bestimmter Reparaturstile oder die Fähigkeit, Störungen zu ertragen oder auszuhalten. Die Wahl der Strategie ist davon abhängig, wie die Beziehung zum Kommunikationspartner eingeschätzt wird und ob man wünscht, diese Beziehung fortzusetzen.

Für den Zusammenhang zwischen Attributionen und dem Umgang mit Störungen konnte gezeigt werden (Forschungsfrage 3), daß Attributionen in den Bereichen Sprache und Kultur eher mit Strategien einer Reparatur verbunden sind, bei Attributionen auf das Individuum und die Situation eher Strategien des Reparaturverzichts bevorzugt werden.

Weiterhin wurden die Erst-Kontakt-Gespräche analysiert und Spezifika dieser Situationen herausgearbeitet. Ergebnis sind zwei thematisch unterschiedliche Dialog-Strukturen: der Ausländer-Aufenthalts-Dialog (der das Fremdsein des Ausländers in Deutschland zum Thema hat) und der Smalltalk-Kennenlern-Dialog (wie er auch in einem *intra*kulturellen Gespräch zu finden ist).

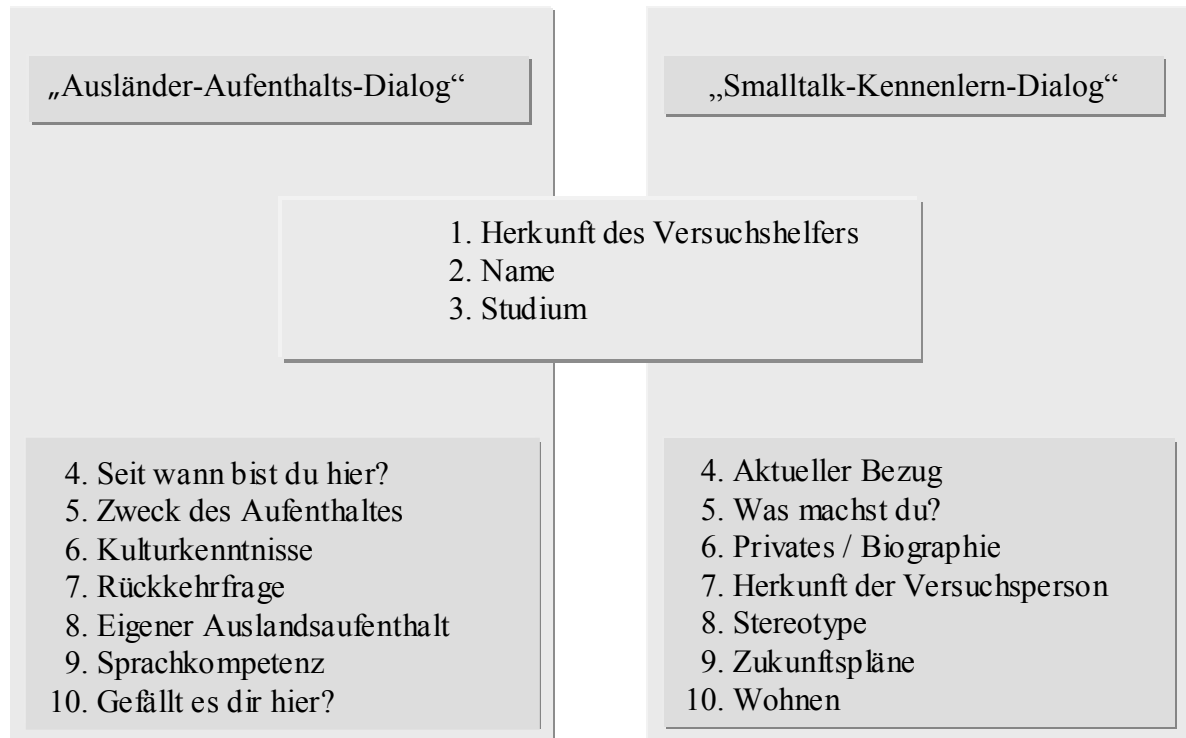


Abb.5: Dialogschemata für interkulturelle Erst-Kontakt-Situationen

In dieser Übersicht sind Aussagen von Deutschen und Ausländern zusammengefaßt, da der „*Smalltalk-Kennenlern-Dialog*“ häufig auch durch die Ausländer bestimmt wurde. Der *Ausländer-Aufenthalts-Dialog* wurde ausschließlich durch die Deutschen initiiert, dabei bestand kein Unterschied zwischen interkulturell Erfahrenen und Unerfahrenen.

Ergebnisse der Analyse interkultureller Erst-Kontakt-Situationen

Die Versuchspersonen beschreiben die Funktion des Kennenlernens mit dem Aufbau einer gemeinsamen Basis, dem Finden eines „kleinsten gemeinsamen Nenners“ (Zitat der Versuchsperson 37: VP37) und dem „Aufbau einer Vertrauensbasis“ (VP44). Dabei ist man bemüht, die Kommunikationsbereitschaft des Partners aufrechtzuerhalten und Gemeinsamkeiten zu suchen, die als Grundlage der Beziehungsentwicklung dienen. Dabei spielt eine gewisse „Gegenseitigkeit“ (Symmetrie) und persönliches Engagement im Gespräch eine wichtige Rolle. Hier einige Zitate der Versuchspersonen:

„Gegenseitiges Fragen ist wichtig, sonst entsteht Distanz.“ (VP41); „Das hängt davon ab, ob man sich sympathisch ist, hier hat die Chemie gestimmt.“ (VP44); „Ob er sich bemüht, ob er Interesse zeigt.“ (VP2); „Ob die Leute von sich aus erzählen, oder ob man immer fragen muß.“ (VP39); „Das sieht man schon an der Körperhaltung, ja der will mit mir reden - oder nicht.“ (VP33).

Es wurde von den Versuchspersonen kommentiert, daß zum Zweck des Herstellens von Vertrautheit und dem Beziehungsaufbau eine größere Bereitschaft zu Toleranz in bezug auf die Angemessenheit bestimmter Fragen vorhanden ist. Weiterhin spielen Phänomene wie soziale und demographische Ähnlichkeit, körperliche Attraktivität, Einstellungsähnlichkeit, Anziehung, Komplementarität von Bedürfnissen, Selbstenthüllungen, Kompetenz und Selbstwertgefühl eine wichtige Rolle. Als Bedingung der Beziehungsentwicklung wurden auch Sympathie und Vertrautheit genannt.

Die Versuchspersonen äußerten sich über Verhaltensweisen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen, die mehr oder weniger angemessen sind:

„Anfangs nicht zu nahe kommen, es muß eine bestimmte Distanz zwischen uns sein.“ (VP44); „Am Anfang aus Nettigkeit so genickt, das ist Toleranz am Anfang. Wenn man sich noch nicht so gut kennt, sieht man eher darüber hinweg.“ (VP32); „Schwierige Momente überwindet man mit einfachen Themen und das man einfach abwartet.“ (VP33); „Manchmal ist es peinlich noch mal nachzufragen.“ (VP2); „Es gibt Grenzen für Nachfragen, wenn man wirklich nicht versteht, also absolutes Unverständnis.“ (VP6); „Lächeln, um das Schweigen zu überbrücken.“ (VP47).

Ein weiteres Ergebnis der Untersuchung bezieht sich auf sprachliche Äußerungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen auf sogenannte präventive

„Höflichkeitsstrategien“ (siehe Lüger, 2001). Mit solchen einleitenden Formulierungen (Honorative) können abweichende Meinungen oder eventuell unpassende Fragen formuliert und dosiert werden, um Gesichtsbedrohung beim Partner zu vermeiden.

„Darf ich dich was fragen? ...“ (VP42); „Und darf ich fragen, haben Sie einen Freund?“ (VP43); „Naja, und wieso bist du schon so alt? Also entschuldige, ne, aber hast du vorher irgend etwas anderes gemacht?“ (VP17).

Jeder muß sich sprachlich entsprechend seiner sozialen Rolle verhalten, womit spezifische Sprachroutinen verbunden sind, die der sozialen Rolle und der Sprecherrolle in der konkreten Kennenlernsituation angemessen sind (siehe Liang, 1996).

Ein in der Kommunikationswissenschaft bekanntes Phänomen sind die „*Eisbrecher-Fragen*“. In dieser Untersuchung konnte dieses Phänomen sehr gut beobachtet werden. Die Funktion solcher eisbrechenden Kennenlern-Themen besteht u. a. darin, eine gemeinsame Basis aufzubauen, indem man sich durch verschiedene Themen aneinander annähert. Die Analysen der Videoaufzeichnungen von Erst-Kontakt-Situationen zeigen, daß die Personen einerseits klare nonverbale Signale äußern, wenn das „Gemeinsame“ gefunden wurde (entspanntere Haltung, mehr Zuwendung zum Gesprächspartner, mehr Augenkontakt etc.). Andererseits änderte sich die Beziehung in bezug auf die Kommunikationsstörungen. Die „Gefahr der Gesichtsverletzung“, die in dieser Untersuchung als der Indikator für eine Störung definiert wurde, scheint aufgehoben. Äußerungen, die vor dem „Eisbrechen“ als Störung wahrgenommen werden könnten, werden nach dem „Eisbrechen“ nicht mehr als Gesichtsbedrohung identifiziert.

„Da war es gleich ein bißchen lockerer.“ (VP41); „Da hatten wir bekanntes Terrain.“ (VP48).

Folgende Themen können als Ergebnis der Untersuchung als geeignete Themen bezeichnet werden:

- Interesse für das Land (Heimat, Politik, Religion) des Anderen (von 32.5% der Versuchspersonen angesprochen)
- Erwähnung des eigenen Auslandsaufenthaltes (30%)

-
- aktueller Bezug zur Situation, dem Experiment (30%)
 - das Thema Sport (15%)
 - gemeinsame Freunde, Bekannte suchen (12.5%)
 - jemanden aus dem Land (Kontinent) des Fremden kennen (10%)

„Sie reden immer gern über ihre Heimat.“ (VP46); „Damit identifiziert sich der andere und damit kennt er sich gut aus.“ (VP48). „Wenn man ihn nach seinem Land fragt, ist man immer auf der richtigen Seite.“ (VP11), „Ich weiß wie es ist, Ausländer zu sein, ich kann mich gut in dich hineinversetzen.“ (VP39); „Also, es ist einerseits die Sprache und dann das Signal, ich war auch Ausländer. Irgendwie schon so, deine Lage ist nicht komplett fremd für mich.“ (VP44).

Inwiefern solche Annahmen von den Fremden geteilt werden und ob sie tatsächlich beziehungsförderlich sind bleibt noch zu hinterfragen.

Weitere Analysen der interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen beziehen sich auf die Verwendung von Sprache, Anpassung der Sprache und das Korrigieren des Nichtmuttersprachlers. Herausragende Beispiele für Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen sind die Themen: das „Duzen“ (wer darf wann in welcher Kultur geduzt werden und inwiefern gibt dieses Thema Anlaß zu Kommunikationsstörungen aufgrund der eigenen Erfahrungen und Erwartungen) und die „Rückkehrfrage“ (eine kritische Frage, die von Deutschen häufig gestellt wird, ohne deren breites Interpretationsspektrum zu errahnen).

Literatur

- Battaglia, Santina. (2000). Verhandeln über Identität. Kommunikativer Alltag von Menschen binationaler Abstammung. In Ellen Friebe-Blum, Klaudia Jacob & Brigitte Wießmeier. (Hrsg.). *Wer ist fremd? Ethnische Herkunft, Familie und Gesellschaft*. (183-202). Opladen: Leske & Budrich.
- Berger, P. L. & Th. Luckmann. (1980). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Besch, Werner. (1998). *Duzen, Siezen, Titulieren: Zur Anrede im Deutschen heute und gestern*. 2. erg. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Breuer, Franz. (1995). Das Selbstkonfrontations-Interview als Forschungsmethode. In Eckard König & Peter Zedler. (Hrsg.). *Methoden*. Band 2. (159-180). Weinheim: Deutscher Studien-Verlag.
- Brown, Penelope & Stephen P. Levinson. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dann, Hans-Dietrich. (1992). Variation von Lege-Strukturen zur Wissensrepräsentation. In Birgit Scheele. (Hrsg.). *Struktur-Lege-Verfahren als Dialog-Konsens-Methodik*. (3-41). Münster: Aschendorffsche Verlagsbuchhandlung.
- Goffman, Erving. (1999). *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behaviour*. New York: Anchor Books.
- Gumperz, John J. (Ed.). (1993). *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J., Jupp, Tom C. & Celia Roberts. (1979). *Crosstalk. A study of cross-cultural communication. Background material and notes to accompany the B.B.C. film*. Southall, Middx.: NCILT.
- Hall, Edward T. & Mildred Reed Hall. (1983). *Verborgene Signale: Studien zur internationalen Kommunikation: Über den Umgang mit Amerikanern*. Hamburg: Gruner + Jahr.
-

- Hinnenkamp, Volker. (1998). *Mißverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Hofstede, Geert. (1993). *Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen - Organisation - Management*. Wiesbaden: Gabler.
- Kanning, Uwe-Peter. (1999). *Die Psychologie der Personenbeurteilung*. Göttingen: Hogrefe.
- Liang, Yong. (1996). Sprachroutinen und Vermeidungsrituale im Chinesischen. In Alexander Thomas. (Hrsg.). *Psychologie interkulturellen Handelns*. (247- 268). Göttingen: Hogrefe.
- Liebe, Frank. (1996). *Interkulturelle Mediation - eine schwierige Vermittlung. Eine empirisch-analytische Annäherung zur Bedeutung von kulturellen Unterschieden*. Berlin: Veröffentlicht vom Berghof Forschungszentrum für konstruktive Konfliktbearbeitung als Berghof-Report Nr. 2.
- Lüger, Heinz-Helmut. (Hrsg.). (2001). *Höflichkeitsstile*. Frankfurt a. M.: Lang.
- Lüger, Heinz-Helmut. (1992). *Sprachliche Routinen und Rituale*. Frankfurt a. M.: Lang.
- Mummendey, Hans-Dieter & Heinz-Gerd Bolten. (1985). Die Impression-Management-Theorie. In Dieter Frey & Martin Irle. *Theorie der Sozialpsychologie. Bd. 3: Motivations- und Informationsverarbeitungstheorien*. Stuttgart: Huber. 57-76.
- Philipp, Svetlana. (2003). *Kommunikationsstörungen in interkulturellen Erst-Kontakt-Situationen. Eine kommunikationspsychologische Untersuchung zu Attributionen und Verhalten in interkultureller Kommunikation*. Jena: IKS Garamond.
- Rehbein, Jochen. (Hrsg.). (1985). *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Scheele, Brigitte. (Hrsg.). (1992). *Struktur-Lege-Verfahren als Dialog-Konsens-Methodik*. Münster: Aschendorffsche Verlagsbuchhandlung.
- Thomas, Alexander. (Hrsg.). (1991). *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Saarbrücken: Breitenbach.
-

Watzlawick, Paul, Beavin, Janet & Don D. Jackson. (1967). *Pragmatics of human communication. A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes.* New York: W. W. Norton & Company.